

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG SERWISU TELEFONICZNEGO I IVR (Regulamin)

1. Regulamin określa warunki świadczenia przez ProService Agent Transferowy Sp. z o.o. („AT”), mającego siedzibę przy ul. Puławskiej 436, 02-801 Warszawa usługi polegającej na dostępie do serwisu telefonicznego, za pośrednictwem którego można uzyskiwać informacje o bieżącej wartości inwestycji w fundusze inwestycyjne oraz składać zlecenia i dyspozycje dotyczące uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych („Usługa”). Informacje dotyczące AT jako podmiotu świadczącego usługi dystrybucyjne na podstawie decyzji Komisji Nadzoru Finansowego („KNF”) nr DFI/III/4031/8/21/13/U/KV z dnia 29 lipca 2013 r. dostępne są na stronie internetowej www.psat.com.pl/dystrybutor. Informacje na temat Funduszu Raiffeisen Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty Parasolowy („Fundusz”), którego dotyczy Usługa znajdują się na stronie internetowej www.altustfi.pl. Podmiotem tworzącym i zarządzającym funduszami inwestycyjnymi, których dotyczy Usługa jest ALTUS Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. („TFI”), działające na podstawie zezwolenia KNF z dnia 2 grudnia 2008 r.
2. Zlecenia i dyspozycje złożone za pośrednictwem telefonu bądź systemu IVR, będą realizowane w terminach i na zasadach określonych w statucie oraz prospekcie informacyjnym Funduszu. Szczegółowe informacje dotyczące Funduszu, w tym opis ryzyka inwestycyjnego, tabela opłat manipulacyjnych oraz inne koszty i opłaty obciążające Fundusz znajdują się w prospekcie informacyjnym i kluczowych informacjach dla inwestorów (KIID), dostępnych na stronie internetowej TFI.
3. Z zastrzeżeniem czasu niezbędnego na konserwację systemów niezbędnych do świadczenia Usługi, serwis telefoniczny pod numerem: **(22) 320 47 90** dostępny jest w godzinach **od 9:00 do 17:00** w dni w których przeprowadzana jest wycena jednostek uczestnictwa Funduszu, przy czym poprzez system IVR zlecenia i dyspozycje mogą być składane przez całą dobę, 7 dni w tygodniu. Usługa świadczona jest przez AT nieodpłatnie.
4. W celu skorzystania z Usług niezbędne jest posiadanie urządzenia abonenckiego (tj. telefonu) z systemem tonowego wyboru oraz z dostępem do sieci telekomunikacyjnej. Koszty połączeń telefonicznych ponosi Uczestnik według obowiązującej go u danego operatora taryfy.
5. Usługa świadczona jest na rzecz tych Uczestników Funduszu (będących osobami prawnymi lub jednostkami organizacyjnymi nieposiadającymi osobowości prawnej), którzy zawrą z AT umowę o korzystanie z usług serwisu telefonicznego (Uczestnik) i wskażą w niej aktualny adres poczty elektronicznej:
 - a. Formularz umowy dostępny jest w placówkach dystrybuujących jednostki uczestnictwa Funduszu wskazanych w prospekcie informacyjnym Funduszu.
 - b. Po zawarciu umowy z AT, Pełnomocnik Uczestnika otrzymuje na wskazany adres korespondencyjny w bezpiecznej kopercie wygenerowany numer NIO (numer identyfikacyjny osoby), PIN (poufny, indywidualny 5-cyfrowy numer identyfikacyjny). Numer NIO może być stosowany zamiennie z numerem PESEL Uczestnika.
 - c. Usługa jest dostępna dla Pełnomocnika Uczestnika od momentu wysłania przez AT numerów NIO, PIN.
 - d. W razie utraty numerów NIO, PIN lub uszkodzenia bezpiecznej koperty, należy udać się do dowolnej placówki dystrybutora Funduszu i złożyć dyspozycję zawarcia nowej umowy. Usługa będzie dostępna po wysłaniu Pełnomocnikowi Uczestnika nowych numerów NIO, PIN.
6. Za pośrednictwem serwisu telefonicznego, w trakcie połączenia z pracownikiem AT, Pełnomocnik Uczestnika może:
 - 1) złożyć zlecenie: a) odkupienia jednostek uczestnictwa, b) konwersji/zamiany jednostek uczestnictwa,;
 - 2) złożyć dyspozycję: a) ustanowienia blokady rejestru Uczestnika; b) ustanowienia blokady numerów identyfikacyjnych – PIN; c) odwołania blokady rejestru Uczestnika; d) odwołania pełnomocnictwa; e) zmiany adresu korespondencyjnego Uczestnika; f) reklamacji;
 - 3) uzyskać informację o stanie posiadanych rejestrach Uczestnika;
 - 4) uzyskać informację o wartości jednostek uczestnictwa.
7. Za pośrednictwem systemu IVR Pełnomocnik Uczestnika może:
 - 1) złożyć zlecenie: a) odkupienia jednostek uczestnictwa, b) konwersji/zamiany jednostek uczestnictwa;
 - 2) złożyć dyspozycję: a) ustanowienia blokady wszystkich rejestrów Uczestnika, b) ustanowienia blokady numerów identyfikacyjnych - PIN;
 - 3) uzyskać informację o stanie posiadanych rejestrach Uczestnika;
 - 4) uzyskać informację o wartości jednostki uczestnictwa.

8. Uzyskiwanie informacji o stanie rejestru i składanie zleceń / dyspozycji możliwe jest wyłącznie po dokonaniu identyfikacji Pełnomocnika Uczestnika numerami NIO (lub PESEL) i PIN. Numery NIO, PIN dotyczą Funduszu zarządzanego przez TFI. W każdym czasie Uczestnik może zażądać zmiany numeru NIO, PIN w sposób wskazany w pkt 5 lit. d powyżej.
9. Zlecenie lub dyspozycja złożone przez osobę identyfikującą się prawidłowymi numerami identyfikacyjnymi Uczestnika będzie traktowane jak złożone przez Uczestnika.
10. Uzyskanie informacji o wartości jednostki uczestnictwa nie wymaga podania numerów NIO i PIN.
11. Dyspozycję lub zlecenie uważa się za złożone po odczytaniu ich treści oraz po podaniu przez pracownika AT lub przez system IVR dokładnej daty i godziny złożenia dyspozycji lub zlecenia. Zlecenie lub dyspozycja odczytane przez pracownika AT i potwierdzone przez Pełnomocnika Uczestnika nie może być anulowane. Zlecenie złożone poprzez telefon lub IVR jest zleceniem złożonym wyłącznie z własnej inicjatywy Uczestnika.
12. Pracownik AT w trakcie przyjmowania zlecenia lub dyspozycji nie udziela jakichkolwiek porad ani rekomendacji, ograniczając się jedynie do przyjęcia zlecenia lub dyspozycji.
13. W przypadku rozłączenia rozmowy przed, bądź w trakcie powtarzania zlecenia lub dyspozycji przez Pracownika AT lub przez system IVR, zlecenie lub dyspozycję uznaje się za niezłożone.
14. Przed złożeniem zlecenia zamiany/konwersji jednostek uczestnictwa pracownik AT dokonuje oceny, czy te instrumenty finansowe są odpowiednie dla Uczestnika poprzez umożliwienie Uczestnikowi wypełnienia testu odpowiedniości.
15. W celu wypełnienia testu odpowiedniości przed złożeniem zlecenia w systemie IVR, Uczestnik zostanie przekierowany do pracownika AT.
16. Pracownik AT (i odpowiednio system IVR) odmówi przyjęcia zlecenia lub dyspozycji, które jest niekompletne albo niepoprawne, złożone jest niewyraźnie lub jeżeli składający zlecenie lub dyspozycję identyfikuje się niewłaściwymi numerami identyfikacyjnymi. Prawo odmowy dotyczy też udzielenia informacji o stanie rachunku.
17. Korzystając z Usług, Pełnomocnika Uczestnika obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
18. Numery PIN, NIO są poufne, a Pełnomocnik Uczestnika jest odpowiedzialny za zabezpieczenie ich przed dostępem osób trzecich.
19. W przypadku trzykrotnego podania w trakcie identyfikacji Pełnomocnika Uczestnika nieprawidłowych numerów identyfikacyjnych pracownik AT lub system IVR dokonuje czasowej blokady numerów identyfikacyjnych. Blokada obowiązuje przez 24 godziny począwszy od chwili złożenia trzeciej błędnej próby identyfikacyjnej. Warunkiem koniecznym zdjęcia blokady jest dokonanie prawidłowej identyfikacji Uczestnika po zakończeniu blokady.
20. AT ponosi odpowiedzialność za świadczenie Usługi zgodnie ze statutem i prospektem informacyjnym Funduszu, Regulaminem oraz umową z Uczestnikiem.
21. Reklamację dotyczącą świadczonych przez AT Usług można złożyć bezpośrednio w punkcie obsługi klientów AT, pisemnie na adres: ProService Agent Transferowy Sp. z o.o., ul. Puławska 436, 02-801 Warszawa, telefonicznie - tel. **(22) 320 47 90**. Reklamacja powinna zawierać dane Uczestnika i opis przedmiotu reklamacji. AT rozpatruje reklamacje dotyczące świadczenia usług na podstawie niniejszego Regulaminu w terminie 14 dni. W przypadkach przedłużenia terminu rozpatrywania reklamacji odpowiednia informacja z podaniem przyczyny i przewidywanego terminu zakończenia rozpatrywania reklamacji (nie dłuższego jednak niż 90 dni) jest przesyłana na adres korespondencyjny Uczestnika.
22. Uczestnik może w każdym czasie zaprzestać korzystania z Usługi, a także rozwiązać umowę z AT. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy z AT Uczestnik może złożyć w dowolnej placówce dystrybutora Funduszu.
23. AT może zmienić Regulamin jeżeli: a) nastąpiła zmiana funkcjonalności Usługi w zakresie dostępnych zleceń lub dyspozycji, b) nastąpiła zmiana przepisów prawa, statutu lub prospektu informacyjnego Funduszu lub c) jest to niezbędne ze względu na interes klientów AT i Uczestników Funduszy.
24. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej: www.psat.com.pl/dystrybutor. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie nie wcześniej niż po upływie 14 dni od dnia ich zamieszczenia na www.psat.com.pl/dystrybutor, przy czym zmiany nienaruszające uprawnień Uczestników, niepowodujące ograniczenia zakresu Usługi, nienakładające na Uczestników dodatkowych obowiązków lub wynikające ze zmiany przepisów prawa mogą wejść w życie bez zachowania tego terminu. Informacja o zmianie Regulaminu przekazywana jest Uczestnikom również poprzez system IVR.

25. Administratorem danych osobowych pozyskanych w związku z zawarciem umowy z AT, w szczególności zawartych w teście odpowiedzialności, jest ProService Agent Transferowy sp. z o.o. Osoby, których dane osobowe są przetwarzane przez AT są uprawnione do wglądu do swoich danych oraz ich poprawiania. Dane osobowe są przetwarzane w celu spełnienia obowiązków przewidzianych w Rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 16.07.2013 r. w sprawie postępowania podmiotów prowadzących działalność w zakresie pośrednictwa w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa oraz tytułów uczestnictwa, a także doradztwa inwestycyjnego w odniesieniu do takich instrumentów (Dz.U. z 2013, poz. 847), a zwłaszcza § 25 w/w Rozporządzenia.
26. Wszelkie spory między AT a Uczestnikiem w zakresie Usługi rozpatruje właściwy miejscowo sąd powszechny. Uczestnik może także zwrócić się do Komisji Nadzoru Finansowego o rozpoznanie sporu przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego.
27. Rozmowy telefoniczne Uczestników oraz Pełnomocników Uczestników z pracownikami AT są nagrywane i przechowywane na elektronicznych nośnikach informacji w celach dowodowych.
28. W relacjach Uczestnika z AT stosuje się język polski.

